

Budaya Kerja Sebuah Pola Penerapan Ergonomi Kognitif Dalam Pencapaian *Total Quality Management* Pada Lembaga Amil Zakat Nasional Rumah Zakat Indonesia

Devi Ratna Dewi¹, Erwin M Pribadi²

1. Mahasiswa, Universitas Pasundan, Bandung

2. Staff Pengajar, Universitas Pasundan, Bandung

Kontak Person:

Devi Ratna Dewi

Jl. Geger Kalong Tengah No.36 A

Bandung, 40151

Hp: 0852-2242-9640, vhee_rd@yahoo.com

Abstrak

Rumah Zakat Indonesia sebagai salah satu lembaga amil zakat nasional yang mempunyai cabang di 44 kota di Indonesia yang semuanya terintegrasi dalam satu sistem terpusat yang rentan dengan penurunan semangat kerja. Saat ini, hampir semua perusahaan atau lembaga fokus terhadap terbentuknya Total Quality Management yang dapat dimulai dari melakukan penempatan kembali posisi karyawan sebagai asset terpenting, begitupun juga lembaga seperti Rumah Zakat Indonesia. Tuntutan untuk bekerja secara amanah dan profesional dengan tingkat kesibukan yang berbeda-beda ritmenya dapat menimbulkan gejala penurunan semangat kerja misalnya pudarnya visi misi yang menjadi arahan segala bentuk kegiatan yang dilakukan. Sesuai dengan kebiasaan kerja yang telah diterapkan di Rumah Zakat Indonesia yaitu adanya ragam kegiatan rutin yang dilakukan setiap hari kerja, misalnya briefing pagi, rapat mingguan yang dilakukan mulai dari lini terbawah, evaluasi mingguan KPI (Key Performance Indicator), dan kunjungan-kunjungan dari superordinat. Berdasarkan analisis Total Quality management, diperoleh bahwa adanya kegiatan rutin yang dilakukan setiap hari kerja di Rumah Zakat Indonesia memberikan nilai yang signifikan terhadap kinerja yang dihasilkan oleh para karyawan.

Dapat disimpulkan bahwa kegiatan rutin ini menjadi faktor dalam meningkatkan atau menjaga performansi para karyawan. Kegiatan rutin inilah yang disebut sebagai budaya kerja yang merupakan salah satu bagian dari penerapan Ergonomi Kognitif.

Kata kunci: *Total Quality Management, Budaya kerja, Ergonomi kognitif*

Abstract

Rumah Zakat Indonesia as one of National Alms Foundation which has branch office in 44 branch office in Indonesia that has integrated in centralized system that susceptible of decrease morale. Nowadays, almost all companies or foundation focus against formation of Total Quality Management which can be started from replacement employee's position as the most important asset, as well as foundation such as Rumah Zakat Indonesia. Demands for work trust and professional. With the level of different rhythm business activity which may cause symptoms decreased morale such as fading vision mission that can be referral all forms of daily activity. With the work habits that have been applicable in Rumah Zakat Indonesia such as implementation of various routine activity that held in weekdays, such as morning briefing, weekly meeting starting from the bottom line, KPI (Key Performance weekly evaluation) and visits from the super ordinate. Based on analysis of Total Quality Management, can be concluded that routine activities of weekdays in Rumah Zakat Indonesia can give significant value added for performance of

employees. The conclusions of held routine activity can be a factor in increasing or guard performance of employees. This routine activity can be called as workplace's culture that can be one of application of cognitive ergonomics.

Keywords: *Total Quality Management, Workplace, Cognitive Ergonomics.*

1. PENDAHULUAN

Rumah Zakat Indonesia merupakan salah satu lembaga amil zakat nasional yang berfokus pada pengumpulan dan penyaluran zakat yang dilakukan dalam bentuk pemberdayaan bagi masyarakat. Sistem kerja dengan kepadatan kerja yang tidak menentu dengan dituntut untuk menjadi amanah dan profesional bisa menjadi faktor pengurang bahkan penghambat tercapainya produktivitas. Dalam hal ini kesehatan sosial yang berhubungan dengan kontak sosial pekerja dengan tugasnya ataupun dengan sesama pekerja merupakan bagian dari peningkatan produktivitas ataupun menyamakan ritme kerja. Ragam kegiatan rutin yang dilakukan setiap hari kerja di Rumah Zakat Indonesia adalah sebagai berikut:

- a. Briefing Pagi: Merupakan apel yang dilaksanakan mulai dari jam 8.00-8.30 setiap paginya, rundown acaranya diawali dengan pembukaan, kemudian pembacaan al-quran beserta terjemahannya, kumandang Salam Perubahan (Bisa, Bisa, Bisa, Harus bisa, Allahuakbar), kumandang semangat pengabdian 2009 (Optimalisasi keunggulan untuk kinerja produktif, unggul, produktif, Allahuakbar), pengumuman (berisi penyampaian informasi baik yang berhubungan langsung dengan lembaga ataupun personal Amil/karyawan baik itu berita suka ataupun berita duka), presentasi materi (materi setiap harinya berbeda dan departemen-departemen yang ada sebagai pengisinya, misalnya: Motivasi dari BOD, Perkembangan departemen, Softskills, Kesehatan, dsb), Kumandang Salam Budaya Kerja (Amanah, Profesional, Kemudahan, Sinergi, Ketepatan penyaluran, kejelasan laporan, Allahuakbar), penutup. Pelaksanaan briefing pagi ini bertempat di Masjid Alhikmah (di sebelah kantor), dengan teknis pelaksanaan pukul 7.50 pintu masjid telah ditutup dan para amil siap untuk melaksanakan briefing, sehingga bagi amil/karyawan yang telat biasanya berada di luar (teras) dan akan diizinkan masuk setelah pembacaan alqur'an selesai. Walaupun absensi online sudah dilakukan, pada saat briefing, absen manual juga digulirkan, sehingga akan terlihat jelas bahwa ketika ada amil/karyawan yang terlambat mengikuti briefing pagi. Peserta briefing pagi ini adalah semua amil/karyawan RZI dimulai dari struktur tertinggi yaitu CEO sampai struktur terendah yaitu household.
- b. Rapat mingguan yang dimulai dari lini terbawah: merupakan rapat rutin yang diadakan oleh tiap departemen, membahas evaluasi selama sepekan, yang akan menyajikan hambatan ataupun prestasi yang telah dicapai selama satu pekan. Dari rapat mingguan ini sangat menghasilkan banyak manfaat baik itu bagi perkembangan personal-departemen ataupun departemen-lembaga. Waktu pelaksanaan rapat mingguan ini dilakukan bergantung dari departemen masing-masing.
- c. Evaluasi Mingguan KPI (Key Performance Indicator): Merupakan evaluasi dan salah satu bentuk Performance Appraisal yang dilakukan untuk menilai kinerja personal. Hasil dari KPI ini akan berbentuk coaching (mentoring) dari superordinat kepada subordinatnya.
- d. Kunjungan-kunjungan dari superordinat: Merupakan kunjungan-kunjungan tidak terjadwal dan tidak bermaksud untuk menyidak ataupun memantau subordinat, tetapi lebih bermaksud untuk melakukan pendekatan, pemberian perhatian dan motivasi langsung yang akan sedikit memperlihatkan kinerja dari subordinat yang dikunjungi tersebut.

Adanya kegiatan rutin ini apakah bisa menjadikan pemanfaatan aspek ergonomi kognitif yang menjadi salah satu metode perbaikan yang berfokus pada personal baik itu terhadap dirinya ataupun terhadap rekannya sesama pekerja. Adanya pengelolaan/organisasi kerja yang baik adalah harapan dari adanya ergonomi kognitif ini dengan melakukan partisipasi

aktif antara satu sama lain sehingga terciptanya kesehatan sosial yang dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah studi kasus, karena hasil penelitian ini tidak bisa digeneralisasikan, hanya bisa untuk lokasi yang mempunyai karakteristik sama (Sugiyono, 2007). Sasaran penelitian adalah amil(karyawan) Rumah Zakat Indonesia Pusat. Lokasi penelitian dilaksanakan pada Rumah Zakat Indonesia Pusat. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Menurut Singarimbun dan Effendi (2000) metode survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Populasi dalam penelitian ini adalah amil(karyawan) Rumah Zakat Indonesia Nasional. Dengan menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel jika informasi untuk data yang diambil dari target spesifik, dengan cara mengambil sampel dengan kriteria tertentu (Sugiyono, 2007) seperti masa kerja yang sudah lebih dari enam bulan.

Bentuk kuesioner yang dibagikan kepada responden berisi atribut-atribut yang dijadikan sebagai indikator (alat ukur) atas dimensi-dimensi briefing pagi, rapat mingguan yang dilakukan mulai dari lini terbawah, evaluasi mingguan KPI (Key Performance Indicator), dan kunjungan-kunjungan dari superordinat mempengaruhi performansi karyawan. Dari jawaban yang ingin didapatkan dari responden diklasifikasikan ke dalam empat tingkatan dan berbentuk skala Likert (Sugiyono, 2003) :

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Path Analysis. Path analysis adalah merupakan pengembangan langsung bentuk regresi berganda dengan tujuan untuk memberikan estimasi tingkat kepentingan (*magnitude*) dan signifikansi (*significance*) hubungan sebab akibat hipotetikal dalam seperangkat variabel.” (Paul Webley 1997). Adapun Total Quality Management didefinisikan sebagai konsep perbaikan yang dilakukan secara terus menerus, yang melibatkan semua karyawan di setiap level organisasi, untuk mencapai kualitas yang ‘exellent’ dalam semua aspek organisasi melalui proses manajemen (Dipietro, 1993; Greg et al, 1994).

Dengan menyelaraskan semua bagian dapat menjadi fokus utamanya adalah bagaimana ergonomi dapat mengantarkan perbaikan yang bisa mendukung terbentuknya Total Quality Management. Pendeteksian faktor-faktor ergonomi kognitif dan memanfaatkan secara total prinsip-prinsip ergonomi dapat menjadi solusi yang tidak membutuhkan cost yang banyak bagi perusahaan. Sebab dengan ergonomi yang memiliki sifat interdisipliner, beberapa masalah/ dampak yang tadinya dibiarkan muncul bisa sedini mungkin untuk dicegah kehadirannya. Misalnya dengan sifat amannya kalau di aplikasi sedini mungkin, maka sumber munculnya kecelakaan dapat dicegah. Begitu juga beberapa penyakit akibat kerja atau rasa lelah/ tidak nyaman sebagai akibat dilampauinya kemampuan adaptasi manusia, tidak akan terjadi karena tuntutan beban kerja sudah sedini mungkin disesuaikan dengan kemampuan, kebolehan dan batasan manusia. Alasan kedua ialah dengan ergonomi, kita akan lebih mampu bersaing di dalam era globalisasi mendatang. Karena dengan ergonomi, diharapkan akan terjadi peningkatan produktivitas SDM, yang justru sangat diperlukan di dalam era persaingan globalisasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui pengaruh variabel *briefing pagi* (X_1), *rapat mingguan yang dilakukan mulai dari lini terbawah* (X_2), *evaluasi mingguan KPI* (X_3), dan *kunjungan-kunjungan dari superordinat* (X_4) terhadap peningkatan performansi karyawan (Y) Rumah Zakat Indonesia Pusat yaitu digunakan analisa jalur sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil perhitungan analisis jalur

Variabel	Koefisien Jalur	Pengaruh Proporsional	t hitung	t tabel
X_1	0,2587	0,1610	3,970	1,96
X_2	0,3769	0,2792	4,841	1,96
X_3	0,1796	0,1275	2,101	1,96
X_4	0,2179	0,1365	3,092	1,96
R^2	0,7042			
F hitung	26,71			
F tabel	2,80			

Sumber : Data primer diolah

Dari tabel 1 dapat diketahui nilai koefisien jalur dari setiap variabel, untuk variabel *briefing pagi* (X_1) terhadap peningkatan performansi karyawan (Y) mempunyai koefisien jalur sebesar 0,2587, variabel *rapat mingguan yang dimulai dari lini terbawah* (X_2) terhadap peningkatan performansi karyawan (Y) mempunyai koefisien jalur sebesar 0,3769, variabel *evaluasi mingguan KPI* (Key Performance Indicator) (X_3) terhadap peningkatan performansi karyawan (Y) mempunyai koefisien jalur sebesar 0,1796, variabel *kunjungan-kunjungan dari superordinat* (X_4) terhadap peningkatan performansi karyawan (Y) mempunyai koefisien jalur sebesar 0,2179.

Total pengaruh proporsional setiap variabel yaitu $0,2587 + 0,3769 + 0,1796 + 0,2179$ adalah sebesar 0,7042. Nilai tersebut sama dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,7042. Artinya variabel *briefing pagi* (X_1), *rapat mingguan yang dimulai dari lini terbawah* (X_2), *evaluasi mingguan KPI* (Key Performance Indicator) (X_3), *kunjungan-kunjungan dari superordinat* (X_4) dapat menjelaskan perubahan peningkatan performansi karyawan (Y) sebesar 70,42% sedangkan sebesar 29,58% dijelaskan dari variabel lain yang tidak diteliti. Karena F hitung lebih besar dari F tabel sehingga variabel *briefing pagi* (X_1), *rapat mingguan yang dimulai dari lini terbawah* (X_2), *evaluasi mingguan KPI* (Key Performance Indicator) (X_3), *kunjungan-kunjungan dari superordinat* (X_4), berpengaruh positif atau signifikan terhadap peningkatan performansi karyawan (Y).

Jika disandingkan dengan nilai-nilai ergonomi kognitif, hal ini dapat terlihat jelas karena setiap variabel-variabel yang diuji merupakan variabel-variabel dari ergonomi kognitif. Adanya fokus terhadap personal beserta hubungannya dengan sifat-sifat dasar personal sebagai manusia yang selalu diperlakukan dengan khusus menjadikan variabel-variabel tersebut signifikan dalam menjadikannya sebagai budaya kerja perusahaan yang harus dipertahankan keberadaannya dan ditingkatkan eksistensinya.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan:

- Berdasarkan uji signifikansi terhadap variabel-variabel yang mempengaruhi peningkatan performansi karyawan yaitu variabel *briefing pagi* (X_1), *rapat mingguan yang dimulai dari lini terbawah* (X_2), *evaluasi mingguan KPI* (Key Performance Indicator) (X_3), *kunjungan-kunjungan dari superordinat* (X_4) berpengaruh positif atau signifikan

terhadap peningkatan performansi karyawan (Y) yaitu sebesar 70,42% sedangkan sebesar 29,58% dijelaskan dari variabel lain yang tidak diteliti .

- b. Ini berarti bahwa adanya kegiatan rutin ini merupakan bentuk aplikasi dari ergonomi kognitif yang berbasis pada personal karyawan dan dapat menjadi kunci dalam menjaga atau meningkatkan performansi karyawan.
- c. Ergonomi kognitif tidak diragukan lagi keandalannya dalam hal peningkatan performansi karyawan, bahkan dapat memberikan dampak yang lama dan membekas.

4.2 Saran:

- a. Agar tetap memberikan dampak yang signifikan terhadap performansi karyawan, ada baiknya jika sudah terbukti signifikan, hendaknya menjadi standardisasi kerja bagi seluruh Branch Offices RZI, sehingga tidak hanya RZI Pusat saja yang menerima manfaat dari kegiatan rutin ini.
- b. Walaupun nilai signifikansi dari ergonomi kognitif ini sudah mencapai 70,42%, hendaknya juga perlu memperhatikan nilai residu sebesar 29,58% yang bisa saja itu berasal dari aspek lain atau mungkin aspek tangible misalnya: ketersediaan peralatan dan perlengkapan kerja, dsb.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bridger, R.S., *Introduction to Ergonomics*, McGraw-Hill Book, Singapore, 1995.
- [2] Manuaba, *Total Approach is a Must to attain sustainable Improvement of Working Condition and Environment in small Scale and Cottage Industry International Conference on Occupational Health and Safety Scale Industry (ICO HIS)*, Kartika Plaza Kuta, Bali, Indonesia, 1997(d).
- [3] Dipietro, 1993; Greg et al, 1994